Manual de Procedimientos		
APAST TULTITLÁN 2022-2024	**Devolución de Materiales y producto No Conforme**	**Gerencia:** Gerencia de Administración y Finanzas **Unidad Administrativa** Departamento de Servicios Generales y Almacén
No. Revisión: 03	**Fecha:** Marzo, 2022	**Tipo:** Trimestral

OBJETIVO

Registrar y controlar las entradas al Almacén General de los materiales devueltos por el usuario interno, además de identificar Producto no Conforme.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas que integran el O.P.D. APAST.

REFERENCIAS

- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México. (Vigente).

RESPONSABILIDADES

Titular del Departamento de Servicios Generales y Almacén del Organismo:
Responsable de establecer, modificar, actualizar, difundir y mantener el presente procedimiento.
Responsable de asignar y supervisar las labores del personal que esta su cargo.

- Enlace de Pbrm: Jefe de Almacén
- Enlace de Archivo en Tramite: Auxiliar administrativo
- Enlace de Transparencia: Auxiliar administrativo
- Enlace de Control Interno: Auxiliar administrativo

Personal auxiliar del Departamento de Servicios Generales y Almacén:
Recibir el material devuelto por el usuario interno y cotejarlo con la documentación correspondiente, además de hacer el registro de los materiales devueltos en el sistema DAS.

Auxiliar del Departamento de Servicios Generales y Almacén:
Identificar material en mal estado y comunicarlo al jefe/jefa del Departamento de Servicios Generales y Almacén para su verificación, de ser así será tratado como Producto no Conforme.

Gerencia de Administración y Finanzas
Asegurarse que se lleve a cabo según se describe.
Verifica que se lleve a cabo lo descrito en el presente procedimiento.

DEFINICIONES

Bitácora del Área de Cuarentena: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, Solicitante, Requisición de Vale de Salida, Área.

Control del Producto no Conforme: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, clave del Producto, Vale de Salida, Área.

O.P.D. APAST.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Requisición de Salida de Material: Documento que indica la cantidad y descripción del Material solicitado.

Sistema DAS (DINAMICA ADMINISTRATION SOFTWARE): Sistema software que nos permite tener el control de las entradas y salidas de los materiales.

Salida de Producto no Conforme: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, Vale de Devolución, Requisición de Vale de Salida.

Vale de Devolución: Documento que indica el material que se devolverá.

INSUMOS

- Bitácora del Área de Cuarentena.

- Control de Producto no Conforme.
- Formatos (Requisición de Salida de Material, Salida de Producto no Conforme, Vale de Devolución)

RESULTADOS

Contar con un control correcto de las devoluciones de material en el Almacén y de los inventarios de éste.
Para el mejor funcionamiento del Departamento de Servicios Generales y Almacén se requiere depurar todo aquel Material que se ha vuelto obsoleto y que no cumple con los requisitos para el que fue solicitado. Este procedimiento permitirá contar con productos y equipo de calidad.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Recepción Y Salida De Materiales

POLÍTICAS

En caso de que el material que se solicitó no sea utilizado de manera total o parcial, el área requirente deberá realizar el proceso de devolución al Departamento de Servicios Generales y Almacén. Toda devolución de material al Departamento de Servicios Generales y Almacén se gestionará mediante un "Vale de Devolución de Material" al Departamento de Servicios Generales y Almacén previamente autorizado por jefe/jefa del área y la firma de la Dirección a la que pertenece, éste, deberá contener las especificaciones del material devuelto, así como las cantidades y demás datos indicados en el documento, incluyendo la copia de la Requisición de Vale de Salida.

Para el presente procedimiento, se consideran únicamente materiales de consumo que se encuentren en perfecto estado.

El Vale de Devolución de Material de Servicios Generales y Almacén será controlado por medio de un folio único, proporcionado por el Departamento de Servicios Generales y Almacén.

Los productos no conformes deberán ser identificados antes de su entrega final o uso no intencionado, para lo cual, podrá contemplar los pasos necesarios para ello (revisión, validación, inspección, verificación, etc.) no obstante, en caso de que no se consideren, el control será el siguiente.

Para su identificación, los productos deberán ser marcados con una leyenda o etiqueta de "CANCELADO" o "NO CONFORME". Para otro tipo de producto no conforme, se deberán registrar estos en un control de productos no conformes incluyendo la información respecto de su liberación, en su caso.

Una vez identificados los productos no conformes que, por su naturaleza ya no puedan ser corregidos y/o reutilizados, deberán ser, almacenados o destruidos, según las políticas de la propia área responsable de ellos. Es importante recordar que deberá existir la evidencia de estas actividades.

En caso de que el producto pueda ser reutilizado, éste deberá contener la firma de autorización del jefe o encargado del área respectiva, o de sus superiores, para la liberación del mismo.

De corregirse un producto no conforme, éste deberá ser verificado nuevamente, a fin de asegurarse de que esté listo nuevamente para usarse.

Cuando el producto no conforme se detecte después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, se tomarán las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan o lo indiquen los procedimientos involucrados en la generación del producto o servicio.

Detección e identificación producto no conforme en el almacén

El personal del almacén y las áreas encargadas de solicitar y utilizar el material relacionado con la prestación, son los responsables de la detección e identificación del producto no conforme.

En el momento que se detecta, material sospechoso o no conforme se identifica con una etiqueta "Producto no Conforme", y se registra en el "Control de Producto no conforme" dentro del Departamento de Servicios Generales y Almacén. En caso de detectarse el producto no conforme fuera del Almacén General éste será devuelto al mismo para su trato.

Los Materiales sospechosos o no conformes se agregan de manera inmediata en el área de cuarentena y se registran en la "Bitácora del Área de Cuarentena".

El Departamento de Servicios Generales y Almacén determinará previa verificación o dictamen técnico según sea el caso la disposición viable para el material en cuarentena, pudiendo ser:

A. **Envío.** Se devuelve el material al proveedor correspondiente.
B. **Selección.** Se selecciona el material o la parte de éste que sí puede ser utilizado.
C. **Desecho.** Se destruye, se tira o se vende como desecho, en cuyo caso deberá dejar evidencia del procedimiento que se determine.

La Gerencia de Administración y Finanzas autorizará por escrito la disposición del material propuesto por el Departamento de Servicios Generales y Almacén, por lo que deberá solicitar al área involucrada con los materiales, dictamen técnico que avale la disposición.
La decisión de la disposición depende de la naturaleza del material sospechoso y/o de la no conformidad.

Devolución de materiales al proveedor. - Son para aquellos productos no útiles, detectados posteriormente a la recepción de los mismos, que son devueltos al proveedor para su cambio físico según carta garantía. El punto de contacto con el proveedor es el Departamento de Recursos Materiales, para que sea quien informe al proveedor, la solicitud de cambio

de material, por el material objeto de devolución registrado en "Control de Producto No Conforme" y "Bitácora de Cuarentena", dando salida según "Salida del producto no Conforme", misma que no será registrada en el sistema de control
de inventarios. La reposición de material sólo se registrará la fecha de entrega del producto en el apartado de observaciones.

Selección. - Se selecciona el producto cuando el problema que se presente lo permite.

Desecho. - El material es desechado, cuando no existen las dos posibilidades anteriores, mismo que se registrará en el sistema de Control de Inventarios, mediante "Salida del Producto No Conforme". El Departamento de Servicios Generales y Almacén solicitará al área relacionada con los materiales, dictamen técnico del estado del material para determinar la disposición. La Gerencia de Administración y Finanzas autoriza y solicita al secretario de actas del Consejo Directivo, integrar como punto de acuerdo, en la siguiente Sesión de Consejo, la disposición de Producto no Conforme. Una vez autorizada, se informará al Órgano Interno de Control, para dar fe y legalidad a la ejecución de la disposición del material. Esta disposición será ejecutada por la persona que designe la Gerencia de Administración y Finanzas para la supervisión en el Departamento de Servicios Generales y Almacén, mientras él se encuentre dentro de estas instalaciones. La evidencia de la ejecución será presentada por la persona encargada, en original al Órgano Interno de Control y en copias a la Gerencia de Administración y Finanzas y al Departamento de Servicios Generales y Almacén.

El material en cuarentena, permanecerá el tiempo necesario o a criterio del encargado, considerando las necesidades de espacio y el trato que se le dé a este producto.

El horario de atención al personal del Organismo será en días hábiles de 9:00 a 18:00 horas.

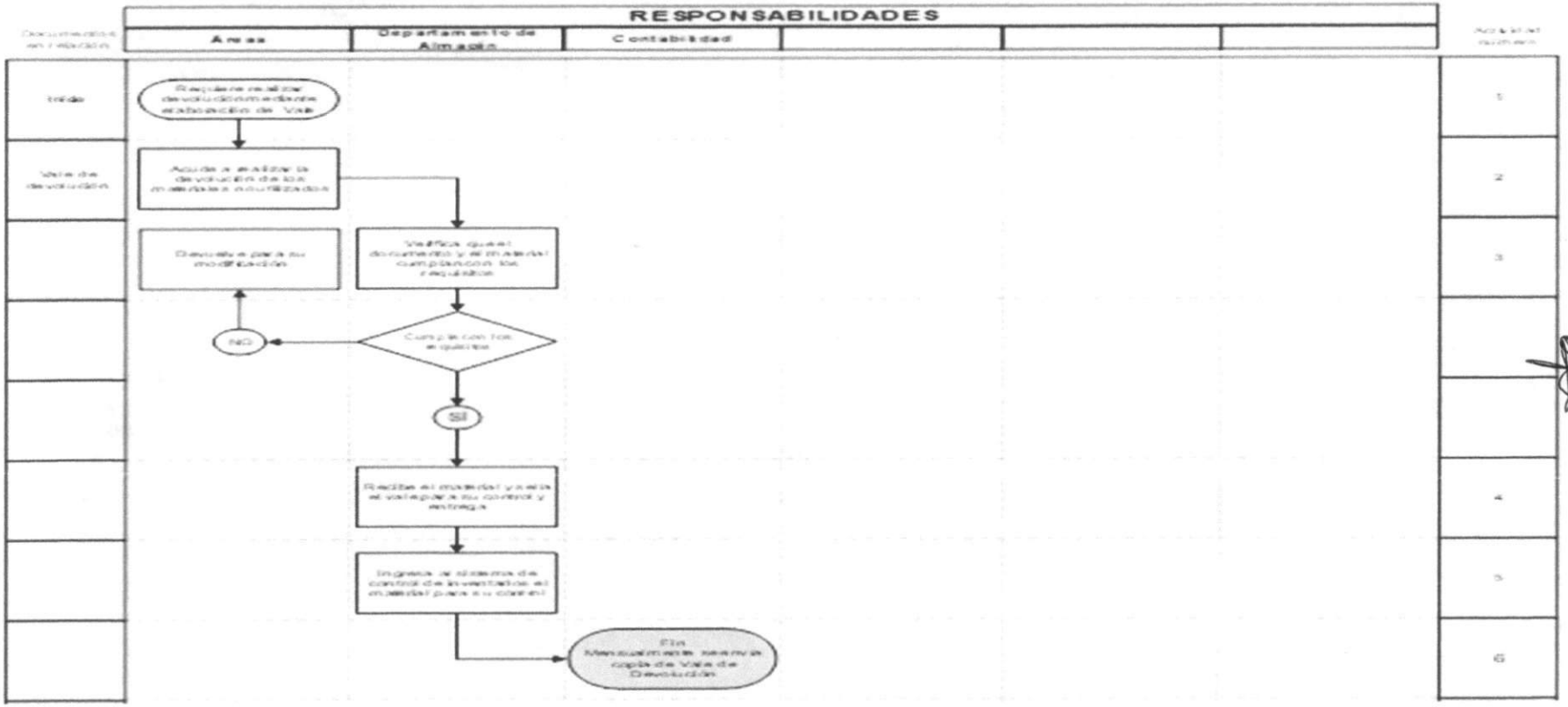
DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Áreas	Durante su actividad daría, las áreas involucradas generan determinadas necesidades de material del Departamento de Servicios Generales y Almacén, existiendo la posibilidad de no utilizar la totalidad del material. La diferencia entre la cantidad solicitada y la utilizada deberá ser devuelta al Almacén General. En dicho caso, el área interesada deberá elaborar el "Vale de Devolución de Material" al Almacén General. Una vez elaborado el vale se deberá tener la firma de autorización del jefe/jefa del área y la firma de la Dirección a la que pertenece.
2	Áreas	Con el "Vale de Devolución de Materiales", debidamente requisitado, acudirá a las instalaciones del Almacén General, a realizar la devolución del material. .
3	Almacén	Verificará que el vale cumpla con los requisitos y especificaciones, como firma de autorización, firma de quien realiza la devolución, cantidades, lotes y demás datos requeridos en el documento. De igual forma realizará la revisión del material para determinar la aceptación o rechazo de éste. En caso de ser rechazado, le informará al solicitante las causas y solicitará las correcciones.
4	Almacén	De ser aceptado el vale, recibirá el material devuelto y sellará el documento, entregando una copia al área involucrada.
5	Almacén	El vale de devolución será tratado como una entrada de material al Departamento de Servicios Generales y Almacén y se aumentará en el stock de inventario de cada material.
6	Almacén	Mensualmente se enviará una copia de los vales que se hayan generado al Departamento de Contabilidad.

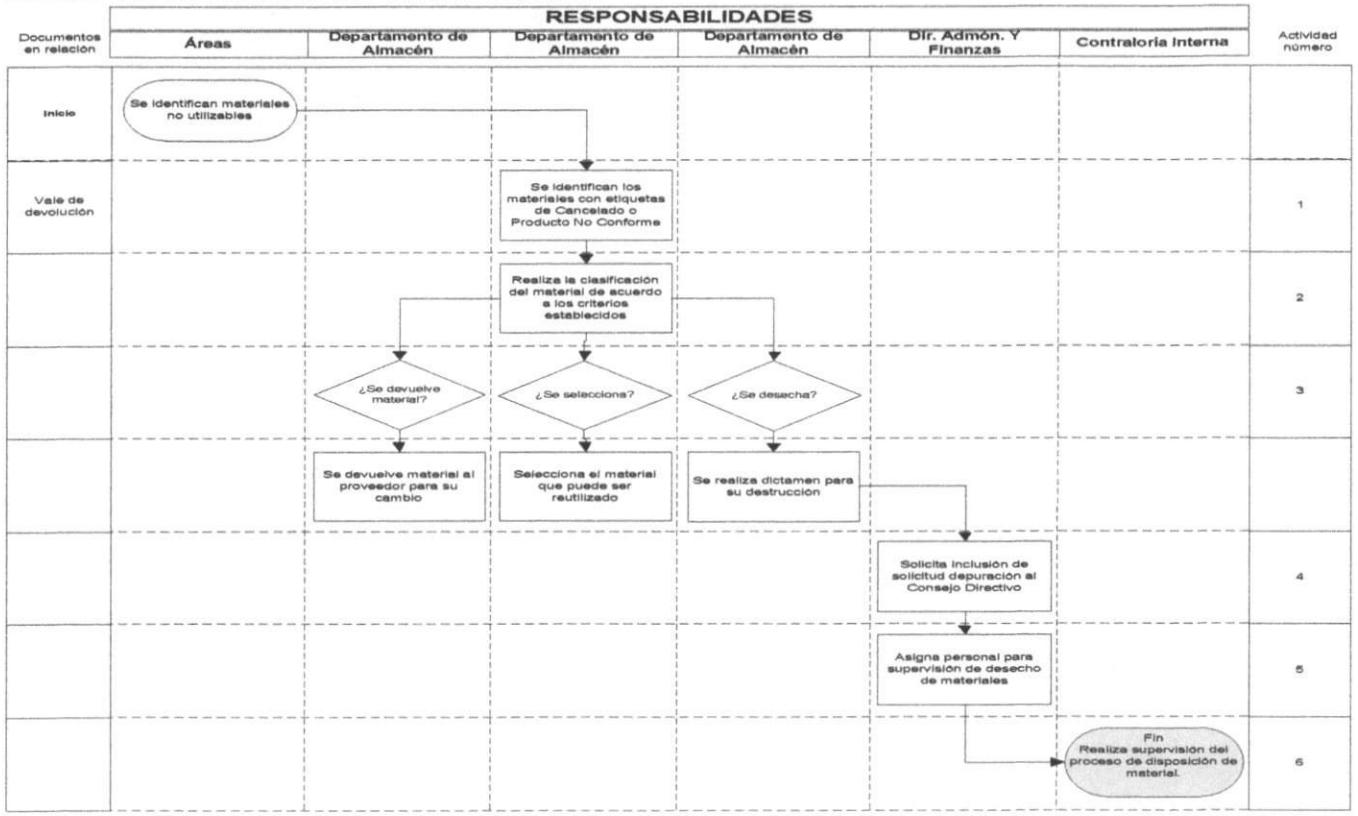
DESARROLLO DE ACTIVIDADES PRODUCTO NO CONFORME

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Almacén	Se identifican los productos y serán marcados con la leyenda o etiqueta de "Cancelado" o "Producto No Conforme" Los Materiales sospechosos o no conformes se agregan de manera inmediata en el área de cuarentena y se registran en la "Bitácora del Área de Cuarentena
2	Almacén	El Departamento de Servicios Generales y Almacén determinara previa verificación o dictamen técnico según sea el caso la disposición viable para el material en cuarentena.
3	Almacén	**Devolución. -** Se devuelve el material al proveedor para su cambio.
4	Almacén	**Selección. -** Se selecciona el material que pueda ser reutilizable, siendo verificado nuevamente por personal con experiencia, a fin de asegurarse que pueda ser utilizado sin problema.
5	Almacén	**Desecho:** Se destruye, tira o se vende como desecho, previa autorización, registrando en el sistema de inventarios, mediante el documento "Salida de Producto No Conforme". El Departamento de Servicios Generales y Almacén solicitará al área involucrada con los materiales, dictamen técnico del estado del material para determinar su disposición.
6	Almacén	La Gerencia de Administración y Finanzas solicita la inclusión del punto de autorización del manejo de material al Secretario de Actas del Consejo Directivo. Asimismo, asigna personal para supervisar el procedimiento.
7	Órgano Interno de Control	El Órgano Interno de Control verifica la ejecución de materiales, la cual será ejecutada por personal que designe la Gerencia de Administración y Finanzas. La evidencia de la disposición de materiales será presentada en original al Órgano Interno de Control y en copia a la Gerencia de Administración y Finanzas y al Departamento de Servicios Generales y Almacén.

DIAGRAMACIÓN DEVOLUCION DE MATERIALES



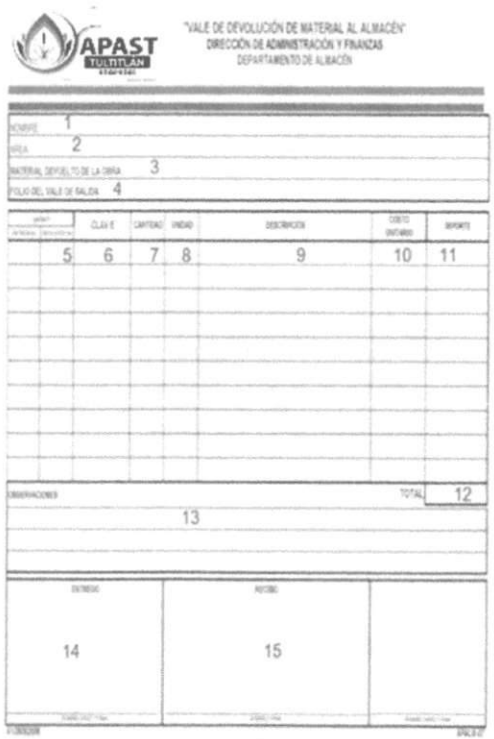
DIAGRAMACIÓN MATERIAL NO CONFORME



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS


"VALE DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL AL ALMACÉN"
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

NOMBRE 1
ÁREA 2
MATERIAL DEVUELTO DE LA OBRA 3
FOLIO DEL VALE DE SALIDA 4

	CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	IMPORTE
5	6	7	8	9	10	11

OBSERVACIONES TOTAL 12
13

ENTREGA	RECIBE	
14	15	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

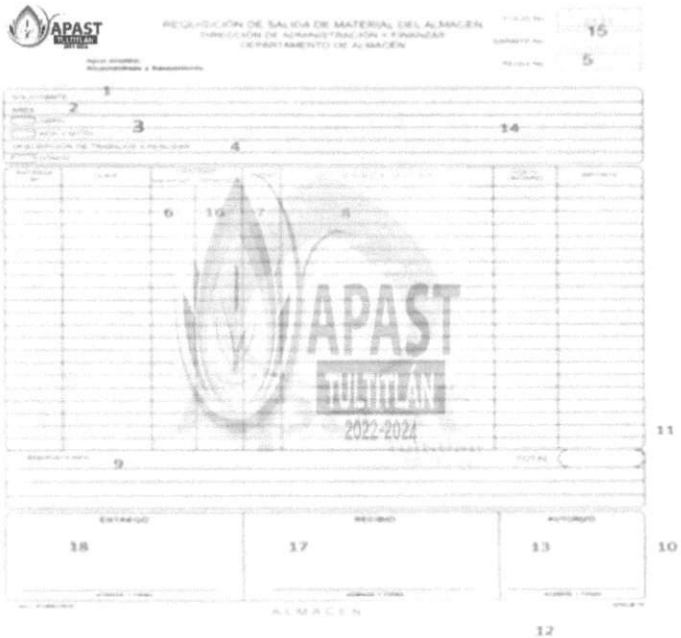
DEL FORMATO

VALE DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL

Objetivo: Dar la correcta salida a los materiales solicitados a través del Sistema Das

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Nombre del solicitante.
2.	Área correspondiente.
3.	Obra de la que se está regresando dicho material.
4.	Folio del vale del que salió dicho material.
5.	Consecutivo interno de Vale de Devolución.
6.	Código del DAS.
7.	Cantidad devuelta.
8.	Unidad de medida.
9.	Descripción del material.
10.	Costo Unitario.
11.	Importe.
12.	Total del importe de la devolución
13.	Motivo de la devolución.
14.	Nombre y Firma de quien devuelve el material.
15.	Nombre y Firma de quien recibe material devuelto.



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

REQUISICIÓN DE SALIDA DE MATERIAL

Objetivo: Dar la correcta salida a los materiales solicitados.

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Nombre del solicitante.
2.	Área solicitante.
3.	Indica si es obra o reparación.
4.	Descripción de trabajos a realizar.
5.	No. De requisición de compra.
6.	Cantidad solicitada.
7.	Unidad de medida del producto.
8.	Descripción del producto.
9.	Observaciones si las hay.
10.	Firma del jefe/jefa del área.
11.	Firma de la Dirección del área.
12.	Vo.Bo. de Recursos Materiales.
13.	Firma de la Dirección de Admón, Finanzas y Comercial.
14.	Sello de la Dirección de Admón, finanzas y comercial.
15.	No. Consecutivo del Almacen.
16.	Cantidad real entregada.
17.	Nombre y firma de la persona que recibe.
18.	Nombre, firma de la persona que entrega y sello de entregado del Almacen.

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

1													
Folio	Producto	Cantidad	Clave	Fecha de Reporte	Descripción de la no conformidad	Factura	Vale de devolución	Requisición de salida	Observación	Autorización	Disposición Fecha de Ejecución	Ejecuta	Observaciones
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

16

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO PRODUCTO NO CONFORME

Objetivo: Identificación del material no conforme

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Nombre del solicitante.
2.	Folio interno para control de producto no conforme
3.	Producto no conforme
4.	Cantidad de producto no conforme
5.	Clave (DAS)
6.	Fecha en la que se elaboró el reporte
7.	Especifica la conformidad del material (caducidad, dañado, otros)
8.	Factura del proveedor
9.	Folio del vale de devolución (en su caso)
10.	Requisición de salida (en su caso)
11	Que se llevará a cabo con dicho producto no conforme
12	Quien autoriza lo dispuesto con el producto no conforme
13	Fecha en la que se llevará a cabo lo dispuesto con el producto no conforme
14	Quien ejecutará los dispuesto con el producto no conforme
15	Observaciones en caso de que las haya
16	Comentarios Generales respecto al Producto no conforme en caso de haberlos
17	Cantidad de paginas (Pagina 1 de 2)

BITÁCORA DEL ÁREA DE CUARENTENA

Folio no. 1 Pág. 15 de

No.	CLAVE	Cantidad	Producto	Descripción de la(s) anomalía(s)	Disposición	Factura	Vale de devolución	Requisición de salida	Fecha de recibo	Fecha de Entrega	Observaciones
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

COMENTARIOS GENERALES 14

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO BITÁCORA DE CUARENTENA

Objetivo: Resguardar el producto no conforme en un área determinada

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Nombre de quien elabora la bitácora
2.	Folio interno para control de bitácora
3.	Clave (SAS)
4.	Cantidad de producto no conforme
5.	Descripción del Producto
6.	Especificación del porque el producto no concuerda con el solicitado en la Orden de Compra
7.	Que se llevará a cabo con dicho producto no conforme
8.	Factura del producto no conforme
9.	Folio del vale de devolución
10.	Requisición de salida en la que se solicitó dicho material
11	Fecha en la que se recibió el producto
12	Fecha en la que recibió el producto
13	Observaciones en caso de que las haya
14	Comentarios Generales respecto al Producto no conforme
15	Cantidad de paginas (Página 1 de 2)

APAST — SALIDA DE PRODUCTO NO CONFORME

FECHA: 1 — FOLIO: 2

SOLICITANTE: 3 — ÁREA O COMPAÑÍA: 4 — FACTURA: 5

VALE DEVOLUCIÓN: 6 — REQUISICIÓN DE SALIDA: 2 — CAMBIO FÍSICO: 7 — DESECHO: 7 — CANCELACIÓN: 7

CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
8	9	10	11

ORIGEN DEL PRODUCTO NO CONFORME

12

OBSERVACIONES

13

14	15	16
AUTORIZO	ENTREGO	RECIBIO

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

SALIDA DE PRODUCTO NO CONFORME

Objetivo: Finalizar el procedimiento, otorgando una correcta salida al producto

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Fecha de elaboración.
2.	Folio interno de salida
3.	Nombre del solicitante
4.	Área correspondiente.
5.	Factura del producto
6.	Folio del Vale de devolución
7.	Disposición determinada
8.	Clave (DAS).
9.	Cantidad del producto
10.	Unidad de medida
11.	Descripción del producto
12.	Especificación del origen del producto
13.	Observaciones en que de que las haya
14.	Firma de quien autorizó la salida
15.	Firma de quien entregó el producto
16	Firma de quien recibió el producto

C. Francisco Antonio Tapia Suasnavart Departamento de Servicios Generales y Almacén	L.C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerencia de Administración y Finanzas	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó

Apast TULTITLÁN 2022-2024 DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES Y ALMACÉN

Apast TULTITLÁN 2022-2024 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Apast TULTITLÁN 2022-2024 DIRECCIÓN GENERAL